

POLÍTICAS DE USO

INTRODUCCIÓN

ETB en su calidad de operador de servicios de larga distancia y valor agregado se permite adicionar las políticas de uso a las condiciones bajo las cuales ETB presta el Servicio de Telefonía VozIP, en el sentido de incluir como prohibiciones las que se señalan a continuación. Estas políticas de uso pretenden proteger a ETB y a sus clientes de llamadas realizadas sin consentimiento, ataques a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de los servicios IP.

ETB se reserva el derecho de modificar las presentes políticas en cualquier momento, las cuales serán efectivas una vez que dichas modificaciones sean comunicadas en este URL y es responsabilidad del usuario consultarlas de manera periódica.

PROPÓSITO

Estas políticas son enunciativas ya que no abarcan todos los aspectos en los cuales se pueda incurrir. En este orden de ideas, toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas de la transmisión de VozIP, o que perjudique el desempeño de las redes, la imagen o las relaciones con los clientes de ETB, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de las comunicaciones y de sus usuarios.

ALCANCE

Estas políticas están dirigidas a clientes de ETB, personas naturales o jurídicas, que contratan servicios para comunicarse a Larga Distancia Nacional e Internacional a través del 07 y 007. Cualquier actividad prohibida que se lleve a cabo, en la cual participe un tercero en nombre de o en beneficio de un cliente de ETB o cualquier cliente o usuario final de un cliente de ETB, será considerada una actividad prohibida que se lleve a cabo por el cliente de ETB. Cualquier vulneración a la ley o a las condiciones previstas, se constituye en VIOLACIÓN de lo estipulado por el cliente para la utilización de los servicios, que por su potencial repercusión requieren de la toma de medidas inmediatas, en consecuencia el cliente acepta y reconoce que ETB está facultada para suspender o terminar la prestación del servicio. ETB podrá en los casos en que lo considere pertinente, informar al cliente sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas; en estos casos se contactará al cliente por medio de las cuentas de correo electrónico inscritas con ETB y las conocidas por ETB, por medio de carta ó se contactará por vía telefónica, de ser ello posible. En este sentido el cliente quedará con un veto y se dará por terminado la prestación del servicio. Lo anterior sin perjuicio de las acciones judiciales y denuncias que ETB y terceros afectados puedan emprender contra el usuario, en Colombia o cualquier otra jurisdicción.

USOS INDEBIDOS

De manera enunciativa se señalan algunos usos indebidos que no están autorizados ni permitidos y que su ejecución por parte del usuario origina la terminación o suspensión del servicio por parte de ETB, con justa causa al constituirse como violación de las condiciones de uso de los servicios prestados por ETB:

- (i) Influir injusta, ilegal o en forma indebida o inadecuada directa o indirectamente en los sistemas, redes, aplicativos, y demás elementos involucrados en la transmisión o recepción de voz e información, incluyendo los terminales de los usuarios.
- (ii) Violar o intentar violar sistemas de seguridad o red de ETB o de cualquier tercero.
- (iii) Realizar o Intentar realizar llamadas mediante la utilización y descifre de Cuentas de Servicio y PINes no asignados.
- (iv) Realizar ó Intentar distribuir las Cuentas de Servicio y PINes para su utilización en equipos ó módems de VozIP no autorizados por ETB.
- (v) Utilizar ó Tratar de utilizar las Cuentas de Servicio y PINes con software y programaciones no autorizadas por ETB que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos, de la red de ETB o de propiedad de terceros.
- (vi) Vender llamadas a través de los servicios de VozIP, cuando no se tiene un contrato establecido previamente para la Reventa de Minutos.
- (vii) Utilizar el servicio para CallCenters y/o Cobranzas.

- (viii) Terminar ó Enrutar tráfico de otros Clientes a través de los Servicios de Telefonía VozIP de ETB.
- (ix) Acceder sin autorización previa a las redes privadas de otros Clientes para cursar tráfico a través de ellas.
- (x) Realizar llamadas con carácter atentatorio a la dignidad del ser humano, que tenga la potencialidad de ser peligroso, genere pánico económico, social, de salubridad, etc.
- (xi) Violar las comunicaciones y la intimidad de las personas.
- (xii) Suscribir los servicios con información y/o documentación imprecisa, incorrecta o de un tercero.

A continuación se enumeran medidas de seguridad que usted como usuario del servicio de Telefonía VozIP de ETB debe aplicar para el manejo adecuado del servicio:

MANEJO DE LA CUENTA y EL PIN

1. La cuenta y el PÍN son de uso personal e intransferible, por lo tanto no deben ser suministradas a ninguna persona, incluyendo personal de ETB.
2. El PIN debe ser tratado como información confidencial, se debe memorizar y nunca debe ser escrito en papeles, ni stickers, ni en sistemas computarizados sin encriptación.
3. Se debe cambiar periódicamente el PIN a través de MI CUENTA, por lo menos cada 30 días ó cuando se sospeche que ha sido conocida por alguien. Se debe tener en cuenta que las soluciones Callshops exigen la actualización de dicho PIN en el Equipo MAX/PAP2.
4. Después de la instalación y de cada mantenimiento, se manipule o no el equipo, siempre se debe cambiar el PIN.
5. Se debe estar validando el uso del servicio a través de MI CUENTA y reportar inmediatamente a ETB cualquier inconsistencia frente a las llamadas realizadas y las registradas.

PÉRDIDA DEL EQUIPO DE VOZIP

El cliente debe reportar la pérdida o daño del equipo inmediatamente a ETB para que la cuenta sea bloqueada mientras se procede a la reposición.

Por lo tanto, es responsabilidad del usuario:

1. Mantener la confidencialidad de la contraseña bajo su responsabilidad.
2. Mantener controlado el acceso a sus equipos (VozIP y PC), previniendo que terceros instalen software o hardware que guarden las contraseñas digitadas.
3. Cambiar las contraseñas inmediatamente si se sospecha que ha sido conocida por cualquier otra persona, además del usuario autorizado.
4. Reportar a ETB cualquier inconsistencia de llamadas
5. Reportar a ETB la pérdida y/o daño del equipo.

REPORTE DE ACTIVIDADES ANORMALES

Para reportar una actividad anormal se debe hacer a través de las áreas de Servicio al Cliente de ETB ó a los números 018000112170 para hogares y 018000111178 para empresas.